



Reglement Belfius Direct Phone

Artikel 1 – Definities

Voor de toepassing van dit reglement worden de volgende woorden als volgt begrepen:

- **Belfius Bank:** De vennootschap Belfius Bank NV. De zetel bevindt zich te Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel, RPR Brussel BTW BE 0403.201.185. Ze is ingeschreven in het register van de FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) onder nummer 19649 A.
- **Belfius Direct Phone:** De dienst bedoeld in Artikel 3, ook bekend onder de naam Phone Banking.
- **Kantoor:** Het Belfius Bank-kantoor van de Klant.
- **Klant:** Elke persoon die met Belfius Bank een contract heeft voor het gebruik van de dienst Belfius Direct Phone of een persoon die door Klant gemachtigd is om verrichtingen op zijn rekeningen uit te voeren via Belfius Direct Phone.
- **Mandataris:** Elke persoon die door een rechtspersoon op basis van haar statuten, of op basis van een bijzondere volmacht de bevoegdheid krijgt om geheel of gedeeltelijk via de dienst Belfius Direct Phone verrichtingen op Rekeningen te doen.
- **Referentierentevoet:** de rentevoet die als basis wordt gebruikt voor het berekenen van interesten. Belfius Bank en de Klant kunnen deze rentevoet controleren. Meer details zijn beschikbaar in het document Tarieven en interestvoeten.
- **Referentiewisselkoers:** de wisselkoers die als basis wordt gebruikt bij een munteenheidswissel. Deze wisselkoers is beschikbaar op de site belfius.be en in het Kantoor.

- **Reglement:** Dit reglement Belfius Direct Phone.
- **Rekeningen:** De rekeningen van de Klant of die van een derde geopend bij Belfius Bank waarop de Klant volmacht heeft gekregen.

Elk woord met een hoofdletter dat niet wordt uitgelegd hierboven krijgt de betekenis die eraan wordt gegeven in het Algemene Reglement der Verrichtingen, dat de Klant erkent geaccepteerd te hebben.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

Dit Reglement legt de rechten, de plichten en de verantwoordelijkheden vast van de Klant en van Belfius Bank NV die verbonden zijn met het gebruik van de dienst Belfius Direct Phone. De rechten, plichten en verantwoordelijkheden in de huidige versie van het Algemeen Reglement der Verrichtingen van Belfius Bank en andere reglementen die van toepassing zijn op de Klant, zijn ook van toepassing op de verrichtingen via Belfius Direct Phone. Als er een conflict zou bestaan tussen beide documenten, gaat dit Reglement voor. Voordat de Klant een contract voor Belfius Direct Phone ondertekent, ontvangt de Klant een papieren exemplaar van het Reglement. Door het ondertekenen van dit contract gaat de Klant akkoord met dit Reglement. Dit Reglement is ook altijd gratis beschikbaar in het Nederlands en het Frans op belfius.be of kan eenvoudig worden opgevraagd in het kantoor.

Artikel 3 – Doel van Belfius Direct Phone

Belfius Direct Phone is een geautomatiseerde dienst via stemcomputer waarmee de Klant via de telefoon de volgende verrichtingen kan doen:

- het saldo van de Rekeningen raadplegen

- bewegingen op de Rekeningen raadplegen
- de geheime code wijzigen
- nuttige informatie opvragen

Belfius Bank kan de verrichtingen die mogelijk zijn via Belfius Direct Phone op elk moment aanpassen. Belfius Bank informeert de Klant hierover 2 maanden voor de wijziging. Als de Klant het contract niet opzegt binnen deze termijn, zal de wijziging automatisch van toepassing zijn.

Artikel 4 – Beschikbaarheid

De dienst Belfius Direct Phone is 24 uur op 24, en 7 dagen op 7 beschikbaar.

Artikel 5 – Toegang en gebruik

5.1 Rechtspersonen

Op het moment dat rechtspersonen een contract voor Belfius Direct Phone afsluiten, moeten zij een Mandataris aanwijzen die in hun naam en voor hun rekening alle rechten en plichten van de rechtspersoon als Klant zal uitoefenen. De rechtspersoon informeert Belfius Bank schriftelijk van elke wijziging van de Mandataris. Tot op het moment van deze melding blijft de rechtspersoon aansprakelijk voor alle handelingen van de vorige Mandataris volgens de bepalingen van dit Reglement.

De rechtspersoon moet ook elke wijziging in de bevoegdheden van de Mandataris schriftelijk aan Belfius Bank melden. Tot op het moment van deze melding, blijft de rechtspersoon aansprakelijk voor alle handelingen die de Mandataris uitvoert buiten zijn nieuwe bevoegdheden, maar binnen zijn oude bevoegdheden.

5.2 Identificatiemiddelen

De geheime code of andere identificatiewijze die Belfius Bank aan de Klant of zijn Mandataris ter beschikking stelt bij het aangaan van het Belfius Direct Phone-contract, is strikt persoonlijk. De Klant mag zijn code en/of identificatiewijzen nooit aan andere personen bekendmaken en moet ervoor zorgen dat deze niet in handen komen van andere personen.

5.3 Toegang

Om toegang te krijgen tot Belfius Direct Phone, moet de Klant zijn rekeningnummer, waaraan het Belfius Direct Phone-abonnement is gekoppeld, of de identificatiecode die Belfius Bank heeft ter beschikking gesteld, en de juiste geheime code en/of identificatiewijze via het toetsenbord van zijn telefoon invoeren.

5.4 Verrichtingen ondertekend met de geheime code

De Klant ontvangt de geheime code onder gesloten omslag nadat hij het Belfius Direct Phone-contract heeft ondertekend. Belfius Bank draagt de risico's van het verzenden van de code aan de Klant, totdat hij de code ontvangt.

De Klant moet zijn geheime code bij het eerste gebruik wijzigen. Bij de keuze van de geheime code moet de Klant eenvoudige combinaties vermijden (zoals geboortedatum, opeenvolgende cijfers, dezelfde cijfers enz.). De Klant gebruikt de geheime code om toegang te krijgen tot het systeem en om de verrichtingen die hij invoert te ondertekenen. Door het gebruiken van de code, stemt de Klant in met de verrichting.

Alle verrichtingen die de Klant via Belfius Direct Phone uitvoert, worden na hun uitvoering op de rekeninguittreksels weergegeven, zodat de Klant zijn uitgaven op een redelijke manier kan bijhouden.



5.5 Bewijs

Alle verrichtingen die worden uitgevoerd na de invoering van de geheime code of na bevestiging door middel van de geheime code, worden beschouwd in lijn te zijn met de bedoeling van de Klant. Belfius Bank voert deze verrichtingen zo uit, tenzij de Klant een bericht heeft gestuurd zoals bedoeld in artikel 7.2.2 (d).

Belfius Bank registreert alle verrichtingen in een elektronisch journaal dat minstens 5 jaar wordt bewaard. De inhoud van dit journaal kan op papier, microfiche, microfilm, magneetdrager, optische schijf of andere informatiedragers worden weergegeven of opgeslagen.

De Klant geeft Belfius Bank toestemming om gesprekken die hij voert in het kader van dit contract met medewerkers van Belfius Bank of hun vertegenwoordigers op te nemen. Bij een betwisting van een verrichting of transactie zal Belfius Bank aantonen dat deze geautoriseerd, correct geregistreerd en geboekt is via één of meerdere van deze registratietechnieken en dat de verrichting of transactie niet door een technische storing of ander falen is beïnvloed. Als de Klant merkt dat een verrichting niet is toegestaan of niet correct is uitgevoerd, dan krijgt de Klant alleen een rechtzetting als hij Belfius Bank zonder uitstel en uiterlijk 13 maanden na de datum van debitering of creditering informeert over de transactie.

5.6 Gebruik

De Klant moet altijd de instructies volgen die hij krijgt voor het gebruik van de dienst Belfius Direct Phone.

5.7 Wijziging toegangsprocedure

Belfius Bank mag de toegangsprocedure, identificatiewijzen en veiligheidsprocedures aanpassen in functie van de technische behoeften en ontwikkelingen in veiligheidssystemen, en ook aan veranderingen in de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 6 – Duur, opschorting en beëindiging van het contract

6.1 Het contract Belfius Direct Phone, dat de Klant heeft afgesloten, is van onbepaalde duur.

De Klant of Belfius Bank kunnen dit contract op elk moment beëindigen. Als de Klant het contract wenst te beëindigen, moet hij dit doen in een Kantoor. De Klant moet hierbij een opzegtermijn van 1 maand in acht nemen. Als Belfius Bank het contract wil opzeggen, geldt een opzegtermijn van 2 maanden, tenzij bij een ernstige tekortkoming door de Klant. In dat geval kan Belfius Bank het contract onmiddellijk beëindigen.

De Klant moet kosten die regelmatig worden aangerekend voor de dienst Belfius Direct Phone pro rata betalen voor de periode die is verstreken bij het einde van het contract. Als deze kosten vooraf zijn betaald, zal Belfius Bank deze kosten zonder uitstel terugbetalen vanaf de maand die volgt op het einde van het contract.

6.2 Tenzij anders wordt vermeld in de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement der Verrichtingen van Belfius Bank, mag Belfius Bank de dienst Belfius Direct Phone geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief onderbreken, blokkeren of beëindigen om objectief gerechtvaardigde redenen die te maken hebben met:

- de veiligheid van Belfius Direct Phone
- het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van Belfius Direct Phone

In deze gevallen informeert Belfius Bank de Klant over de blokkering via een bijlage bij zijn



rekeningafschriften. Dit gebeurt indien mogelijk vóór de blokkering, maar in ieder geval direct daarna. Belfius Bank moet deze informatie niet doorgeven als dit de veiligheid in gevaar zou brengen of als het verboden is door toepasselijke wetten.

Belfius Bank deblokkeert Belfius Direct Phone of zorgt voor een vervanging zodra de redenen voor de blokkering zijn verdwenen.

6.3 Belfius Bank mag de dienstverlening onderbreken voor onderhoud, aanpassingen of verbeteringen aan het systeem. Belfius Bank zal de Klant hiervan zoveel mogelijk vooraf op de hoogte stellen. Toch kunnen er onderbrekingen zijn zonder waarschuwing als er een technisch probleem is, overmacht (zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot een staking), of een andere situatie die Belfius Bank niet kan beheersen, of bij een geval van hoogdringendheid.

Artikel 7 – Verbintenissen, aansprakelijkheid en herroepingsrecht van de klant

7.1 Gebruik van apparatuur/aansluiting bij een door de Klant gekozen operator

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de telefoon die hij gebruikt om toegang te krijgen tot de dienst Belfius Direct Phone. De gevolgen van het gebruik en/of de slechte werking van deze apparatuur zijn voor rekening van de Klant, zonder afbreuk te doen aan de andere bepalingen van dit Reglement. De Klant kiest zelf welke operator hij inschakelt voor de telefoniediensten. Belfius Bank is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de diensten van deze operator, of door problemen met de aansluiting van de Klant op de diensten van de operator.

7.2 Veiligheid en voorzorgen

7.2.1 De Klant moet de dienst Belfius Direct Phone gebruiken volgens de regels van dit Reglement en de andere informatie die hij ter beschikking heeft.

De Klant begrijpt dat het belangrijk is om zijn persoonlijke geheime code en andere identificatiemiddelen die hij van Belfius Bank heeft gekregen, strikt geheim te houden. Als andere personen deze geheime code in handen krijgen, kan Belfius Bank niet vaststellen dat de verrichtingen die zij met de geheime code doen, niet door de Klant zijn uitgevoerd.

De Klant erkent de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van de dienst Belfius Direct Phone.

7.2.2. In het bijzonder moet de Klant:

- a. Belfius Direct Phone gebruiken volgens de voorwaarden die daarvoor gelden.
- b. Alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van Belfius Direct Phone, zijn geheime code en identificatiemiddelen te waarborgen.
- c. Belfius Bank op de hoogte brengen van elke fout, onregelmatigheid of niet-toegestane verrichting die hij opmerkt op zijn overzichten of rekeninguittreksels.
- d. Belfius Bank direct informeren als hij merkt dat zijn geheime code of identificatiemiddelen verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt zijn. Als voorzorgsmaatregel moet de Klant, indien mogelijk, direct zijn geheime code wijzigen.

Tot op het moment van de mededeling voorzien in artikel 7.2.2 (d) hierboven,

- gaat Belfius Bank ervan uit dat het gebruik van een correcte geheime code door de Klant gebeurt en dat de verrichtingen die de Klant invoert overeenkomen met de opdrachten die Belfius Bank heeft ontvangen.



- Is de Klant alleen aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn geheime code of identificatiemiddelen tot een bedrag van 50 euro. Deze beperking van aansprakelijkheid tot de kennisgeving voorzien in artikel 7.2.2 (d) hierboven, geldt ook als de Klant de veiligheid van zijn geheime code of identificatiemiddelen niet heeft gewaarborgd bij het onrechtmatig gebruik van Belfius Direct Phone. De Klant draagt alle verliezen die het gevolg zijn van niet-toegestane verrichtingen als hij bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid zijn verplichtingen niet is nagekomen.

Na de kennisgeving zoals beschreven in artikel 7.2.2 (d) is de Klant niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal, tenzij Belfius Bank kan bewijzen dat de Klant frauduleus heeft gehandeld.

De Klant is niet aansprakelijk bij verlies of diefstal als Belfius Direct Phone is gebruikt met identificatiemethoden die geen fysieke of elektronische identificatie vereisen.

7.3 Misbruik van de dienst Belfius Direct Phone

De Klant zal de dienst Belfius Direct Phone gebruiken in lijn met de Belgische of internationale wetgeving in het algemeen, en de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten. De Klant mag de dienst Belfius Direct Phone niet gebruiken om verrichtingen uit te voeren of berichten/gegevens te versturen die in strijd zijn met deze wetgeving.

7.4 Herroepingsrecht

Bij de aankoop van financiële diensten op afstand heeft de Klant een herroepingsrecht. De Klant kan dit recht zonder boete en zonder opgave van

redenen uitoefenen binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag waarop het contract wordt gesloten.

Het herroepingsrecht kan echter niet worden ingeroepen voor:

1. financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de aanbieder geen vat heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. contracten die op verzoek van de Klant al zijn uitgevoerd voordat de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht
3. hypothecaire kredietovereenkomsten

Artikel 8 – Verbintenissen en aansprakelijkheid van Belfius Bank

8.1 Onbeschikbaarheid van de dienst Belfius Direct Phone

De Klant kan Belfius Bank niet aansprakelijk stellen als de dienst Belfius Direct Phone tijdelijk of definitief onbeschikbaar is door andere redenen dan opzet of ernstige fout van Belfius Bank. Belfius Bank zal alle redelijke menselijke en technische middelen inzetten om de dienst Belfius Direct Phone op een regelmatige manier te leveren en meer bepaald de toegang, de beschikbaarheid en de goede werking ervan te verzekeren en een passende beveiligings- en authenticeringsmethode te bieden. De verbintenissen van Belfius Bank met betrekking tot Belfius Direct Phone, zoals toegang, beschikbaarheid, goede werking, beveiliging en uitvoering van de dienst, zijn middelenverbintenissen.

8.2 Veiligheid

Belfius Bank is aansprakelijk voor de veiligheidssystemen die ervoor zorgen dat de geheime code van de Klant niet aan derden



bekend wordt, tenzij hij deze code zelf aan hen bekendmaakt, bewust of door nalatigheid.

8.3 Aansprakelijkheid van Belfius Bank

Tenzij er sprake is van bedrog of een zware fout, is Belfius Bank niet aansprakelijk voor schade aan de Klant of aan andere personen, die wordt veroorzaakt doordat:

- de Klant zich niet houdt aan zijn verplichtingen in dit Reglement.
- er geen voldoende saldo is op de rekening van de Klant of er geen dekking is voor zijn opdrachten.
- er geen verbinding mogelijk is voor de dienstverlening, er onderbrekingen zijn in de verbinding, of er problemen zijn bij het verzenden en ontvangen van verrichtingen.
- er door andere personen vertraging is of verrichtingen niet kunnen worden uitgevoerd.
- er een onderbreking is in de dienstverlening, onder meer (maar niet beperkt tot) de situatie zoals beschreven in artikel 6.2 en 6.3.
- de regelmatigheid van Belfius Direct Phone wordt verstoord door handelingen, fouten of technische defecten waar Belfius Bank geen controle over heeft, wat hun aard ook is.

Hieronder vallen onder andere, zonder hiertoe beperkt te zijn:

- Overbelasting van het telefoonnetwerk van de door de Klant gekozen operator.
- Onvoldoende, onvoorspelbare, gebrekkige, foutieve of ontbrekende dienstverlening door een externe leverancier die nodig is voor de dienstverlening.

- Gevallen van overmacht, zoals (maar niet beperkt tot) oorlog, oproer, aanslagen, rampen,stakingen en soortgelijke gebeurtenissen. Beslissingen en verplichtingen opgelegd door Belgische of andere overheden.

Als Belfius Bank de technische kenmerken van de dienst Belfius Direct Phone of de voorwaarden en tarieven aanpast, leidt dit niet tot aansprakelijkheid van Belfius Bank tegenover de Klant.

8.4 Uitzonderingen

Het hierboven onder 8.3 bepaalde geldt niet in de volgende gevallen:

- Een verrichting die niet of gebrekkig wordt uitgevoerd op toestellen die Belfius Bank heeft aanvaard, ongeacht of deze toestellen onder de controle van Belfius Bank stonden of niet.
- Verrichtingen die zonder de toestemming van de Klant zijn uitgevoerd, zolang de Klant zich aan zijn verplichtingen in dit Reglement heeft gehouden.

8.5 Verplichtingen

Belfius Bank voldoet aan de volgende verplichtingen:

- Ervoor zorgen dat de geheime code en de identificatiemiddelen niet toegankelijk zijn voor andere personen dan de Klant voor wie het is toegestaan om Belfius Direct Phone te gebruiken.
- De geheime code of identificatiemiddelen voor Belfius Direct Phone niet ongevraagd toesturen aan de Klant, tenzij vervanging nodig is.
- Ervoor zorgen dat er altijd passende middelen beschikbaar zijn zodat de Klant een melding kan doen volgens artikel 7.2.2 (d) of om deblokkering van zijn toegang tot Belfius Direct Phone kan verzoeken.



- Op verzoek van de Klant, en binnen de 18 maanden na de melding zoals voorzien in artikel 7.2.2 (d), de middelen bezorgen waarmee de Klant kan bewijzen dat hij een deze melding heeft gedaan.
- Voorkomen dat Belfius Direct Phone nog kan worden gebruikt zodra de melding volgens artikel 7.2.2 (d) is verstuurd.
- Het risico dragen van het verzenden van de geheime code en de identificatiemiddelen aan de Klant of het verzenden van elk middel dat het gebruik ervan mogelijk maakt.

8.6 Schadevergoeding

Als de aansprakelijkheid van Belfius Bank wordt vastgesteld voor schade die de Klant werkelijk heeft geleden, zal Belfius Bank de Klant deze schade zo snel mogelijk terugbetalen. Deze schade kan bestaan uit:

- Het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde verrichting, met eventueel bijkomend de verlopen interest op dat bedrag.
- Het bedrag dat nodig is om de Klant terug te brengen in de situatie waarin hij was voordat de verrichting zonder toestemming plaatsvond, eventueel vermeerderd met de verlopen rente op dat bedrag.
- Eventuele andere kosten die de Klant heeft gemaakt om de te vergoeden schade te bepalen.
- Het financiële verlies dat voortkomt uit de gebrekkige uitvoering van de verrichting, in de mate dat die gebrekkige uitvoering het gevolg is van een slecht werkend toestel dat door Belfius Bank is goedgekeurd.

Belfius Bank hoeft geen andere schade of bedragen te vergoeden dan die in dit artikel 8.6 staan vermeld.

Artikel 9 – Kosten

- De Klant betaalt de kosten voor het telefoontoestel of het telefoongebruik. De kosten voor het gebruik van Belfius Direct Phone staan in het document “Tarieven en interestvoeten”, dat beschikbaar is in alle Kantoren van Belfius Bank.
- De Klant krijgt informatie over de geldende tarieven wanneer het contract wordt gesloten.
- De Klant geeft Belfius Bank onherroepelijk toestemming om zijn rekening te debiteren voor deze kosten, zonder verdere instructies.
- Deze toestemming eindigt automatisch wanneer het contract tussen Belfius Bank en de Klant op geldige wijze wordt beëindigd.
- De Klant draagt alle kosten en mogelijke verliezen door verrichtingen met onvoldoende saldo op de rekeningen.

Artikel 10 – Wijzigingen aan het Reglement

Belfius Bank kan deze Voorwaarden en de bijbehorende tarieven eenzijdig aanpassen volgens de procedure in het Algemeen Reglement der Verrichtingen.

Artikel 11 – Geldigheid

Als een bepaling van dit Reglement niet uitvoerbaar, ongeldig of nietig is, blijft de rest van het Reglement geldig.

Als een clause onbetwistbaar niet uitvoerbaar, ongeldig of nietig blijkt te zijn, wordt deze clause niet meer toegepast.



Artikel 12 – Toepasselijk recht / Bevoegde rechtbanken

Dit Reglement valt onder Belgisch recht. Alleen de Belgische rechter is bevoegd om geschillen die direct of indirect voortkomen uit dit Reglement te behandelen.

Artikel 13 – Privacy bescherming

Belfius Bank en de andere entiteiten van de Belfius-groep, en hun rechtsopvolgers (na fusie, splitsing, inbreng, overdracht of op een andere manier) en ondernemingen waarmee hij/ze contractueel verbonden is/zijn in het kader van hun activiteiten, verwerken de persoonsgegevens van de Klant.

De bescherming van de persoonsgegevens is geregeld door de wet. De verwerking kan betekenen dat gegevens worden gedeeld of uitgewisseld tussen de entiteiten van de Belfius-groep. De doelen voor de verwerking van de persoonsgegevens door Belfius Bank, en de rechten van de Klant, staan in het Privacycharter. Dit charter is onderdeel van de overeenkomst met de Klant en kan worden ingeroepen tegen de Klant. Het charter is beschikbaar in kantoor en op belfius.be/privacycharter.